

# КОНФЛИКТ В ШКОЛЕ, ПУТИ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ



# ЦЕЛЬ:

- ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В ШКОЛЬНОЙ СРЕДЕ, ПОИСК ПУТЕЙ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ И ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ.



# ЗАДАЧИ:

- Ознакомление педагогов с понятием конфликта, и изучение его влияния на микроклимат в школе и самочувствие школьников и учителей.
- Осознание и осмысление членами педагогического коллектива основных причин возникновения конфликтных ситуаций.
- Определение педагогами особенностей поведения конфликтной ситуации, стилей разрешения конфликтов.

Конфликт- столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов людей.

- В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу,
- либо противоположные цели и средства их достижения в данных обстоятельствах,
- либо несовпадение интересов, желаний партнёров.



## Конфликты могут возникать в связи с противоречиями:

- при введении новшеств, когда сталкиваются новаторство и консерватизм;
- групповых интересов, когда люди отстаивают интересы только своей группы при игнорировании общих интересов;
- связанными с личными, эгоистичными побуждениями, когда корысть побуждает все другие мотивы.

# Межличностный конфликт

- возникает, когда одна сторона начинает действовать, ущемляя интересы другой. Если другая сторона отвечает тем же, то это вызывает тревожность и недоверие, накладывает отпечаток на внутреннюю жизнь коллектива и психологическое состояние конкретного человека.
- Ещё недавно конфликт считался всецело негативным явлением в системе взаимоотношений между людьми. В настоящее время психологи рассматривают конфликт как естественное возникновение назревших противоречий между людьми.
- Направленность и качество разрешения конфликта определяют возможность личности выходить на новый уровень взаимоотношений и взаимодействия.

# В зависимости от способа разрешения выделяют



# Педагогические конфликты и причины их возникновения





**Все педагогические конфликты  
можно разделить на 3 группы:**

# К О Н Ф Л И К Т Ы

**Мотивационные.** Они возникают между учителями и учениками из-за учебной мотивации учащихся или, проще говоря, из-за того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению.

**Связанные с недостатками в организации обучения.**

*конфликтный период* происходит в начальной школе, когда 1-классник переживает довольно сложный и даже болезненный этап в своей жизни: происходит смена игровой деятельности на учебную.

*конфликтный период* - переход в 5 класс. На смену одному учителю приходят несколько учителей –предметников, появляются новые школьные предметы.

*Конфликтный период* - в начале 9 класса, когда нужно решить, что делать после его окончания – идти в среднее учебное заведение или в 10 класс.

*Конфликтный период* – окончание школы, выбор будущей профессии, конкурсные экзамены в вуз, начало личной и интимной жизни.

**Конфликт взаимодействий:** учащихся между собой, учителей и учащихся, учителей и администрации. Они происходят, в основном, из-за личностных особенностей конфликтующих:

а) среди учащихся наиболее распространены конфликты лидерства: группы мальчиков и группы девочек, 3-4 подростков с целым классом и т.д.

б) конфликты «учитель- ученик» помимо мотивационных могут носить и нравственно-этический характер;

в) конфликты «учитель - ученик» могут возникать по различным причинам: личного характера между учителями начальных классов и учителями-предметниками;

г) конфликты «учитель-администрация» связаны с проблемами власти и подчинения. инновациями

# Структура, сфера, динамика конфликта

# Структура

- Структура конфликтной ситуации складывается из внутренней и внешней позиции участников, из взаимодействия объектов конфликта.
- Внутренняя позиция участников состоит из их целей, интересов и мотивов, она находится как бы за кадром и часто не проговаривается в ходе взаимодействия.
- Внешняя позиция проявляется в речи конфликтующих, отражается в их мнениях, точках зрения, пожеланиях.
- У большинства учащихся в возрасте 10-13 лет возникает комплекс самоутверждения. Подросток стремится «быть взрослым», выделиться и утвердить своё «Я». Если вы хотите ему помочь, постарайтесь найти такую деятельность, в которой он сможет добиться успеха, проявить себя и получить признание.

## Объект конфликта

- **Объект конфликта** определить бывает непросто. Вернёмся к примеру с нарушениями дисциплины на уроке. В этом случае учитель и ученик имеют разные объекты конфликтной ситуации. Для учителя объектом выступает дисциплина в классе, для ученика – стремление к самоутверждению. Улаживание конфликта может начаться с объединения объектов: учитель поручает, например, интересное дело, в ходе выполнения которого возникают условия для удовлетворения подростками его потребности в самоутверждении

# Динамика конфликта

- Динамика конфликта складывается из трёх основных стадий: нарастания, реализации, затухания. Блокировать развитие конфликта можно на стадии его возникновения. Один из эффективных способов блокировки конфликта – переводение его из плоскости коммуникативных взаимоотношений в плоскость предметно - деятельностьную. Например, в тот момент, когда вы заметили нарастание напряжённости между двумя учениками, дайте им обоим какое – либо поручение, особенно если оно связано с выполнением физического труда.
- Если конфликт всё же «разгорелся», то подавлять его уже не так просто. Но когда конфликтующие стороны исчерпают свои силы энергии, выплеснут эмоции и наступит стадия затухания, вот здесь возможна и эффективна воспитательная коррекция.
- У конфликтующих возникают чувства виновности, сожаления и даже раскаяния. На этой стадии можно проводить воспитательные беседы, выявлять и устранять причины конфликтов.

## Выделяют следующие стили разрешения конфликта:

- силой (выигрыш – проигрыш);
- через сотрудничество (выигрыш – выигрыш);
- уход от конфликта (проигрыш - проигрыш);
- уход в положение другой стороны (невыигрыш – выигрыш);
- разрешение конфликта через компромисс ( невыигрыш – невыигрыш)

# Психологическое самочувствие учащихся в школе прежде всего зависит:

- от типа класса и его статуса в общей структуре школьного коллектива;
- от статуса самого ученика в глазах учителей (репутация «отличника», «хорошиста», «троечника», «неуспевающего»);
- от психологических особенностей личности учащегося.



## Общий обзор полученных результатов анкетирования показывает:

- каждый второй ученик в отношении с учителями переживает конфликтные ситуации;
- значительно реже конфликты возникают между учащимися;
- если внутри классов чаще господствует атмосфера доброжелательности и взаимного интереса, то между классами царит дух разобщённости, равнодушия и даже неприязни.

# Причины возникновения конфликтов между педагогами и учащимися

Причины конфликтов	Для отметивших указанную причину, %	
	ученики	учителя
Плохая подготовленность учеников к занятиям	19	20
Нарушение дисциплины учащимися	15	13
Несправедливое отношение учеников к педагогу	4	11
Игнорирование советов и замечаний учителя	3	15
Нежелание учиться	5	17
Слишком высокие требования учителей	27	2
Несправедливость педагога	24	0
Нежелание учителя признать свои ошибки	21	0
Наличие у педагогов любимчиков среди учащихся	28	1
Нежелание учителей понять учеников	35	13

# Конфликты в детской среде.

## Пути их предупреждения и преодоления.

- В школьном классе конфликты неизбежны, так как дети находятся вместе в течении длительного времени, происходят сложные групповые процессы – создание коллектива, консолидация отдельных групп, выделение лидеров и т.д. в классе собираются дети, имеющие разный опыт общения, привыкшие к разному образу и стилю жизни. В школе возможны конфликты не только между детьми, но и между взрослыми и детьми, между педагогами.

# Что делать, чтобы конфликтов было меньше?

- Можно значительно уменьшить количество конфликтов в школе, если заниматься формированием межличностных отношений в коллективе, организацией общения. Для этого необходимо:
- изучать и постоянно осуществлять контроль за формированием коллектива, выявить лидеров, в том числе и негативных, постараться переориентировать их негативную направленность на позитивную;
- определить детей с низким статусом, обычно это слабые или просто «другие» дети, попытаться изменить их статус посредством создания для них «ситуаций успеха»;
- организовать интересную, интенсивную деятельность, обеспечивающую занятость детей, эмоционально насыщенные формы взаимодействия;
- формировать нормы и традиции коллектива, в основе которых — забота, внимание друг к другу;
- организация игрового тренинга общения, способствующего формированию взаимопонимания, выработке принципов общения в детском коллективе, коррекции взаимоотношений между детьми.

# Как быть, если конфликты всё же возникают?

- *Первая стадия конфликта* - конфликтная ситуация. Она складывается постепенно. В ней распределяются и определяются позиции участников будущего конфликта, но до открытых столкновений дело не доходит. Выделяются лидеры, инициаторы конфликта.
- *Вторая стадия конфликта* – открытое, осознаваемое его участниками столкновение, т.е. инцидент.
- Психологи К.Томас и Р. Килменн определили 5 стилей поведения в конфликтной ситуации:
- стиль конкуренции – один из участников конфликта достигает своей цели путём подавления другого. Результат – конфликт «загоняется» вглубь: психологическое напряжение, дискомфорт, неблагоприятное эмоциональное состояние соперника;
- стиль уклонения – один из участников уходит от конфликта, избегает его. Это происходит в следующих ситуациях : когда он чувствует себя неправым, ощущает безнадежность ситуации, не хочет тратить силы. Уклоняющийся не получает полного удовлетворения от такого разрешения конфликта;
- стиль приспособления – участник конфликта подчиняется другому, делает то, что он требует, перестаёт отстаивать свои интересы. Человек жертвует иногда не только своими интересами, но и достоинством;
- стиль компромисса – участники конфликта частично уступают друг другу, заключают как бы временное перемирие. Это поверхностный уровень решения проблемы, так как конфликт не разрешается полностью, а лишь откладывается;
- стиль сотрудничества – происходит открытое обсуждение возникшей конфликтной ситуации, нужд и желаний каждого человека, поиск решения, позволяющего удовлетворить каждого.
- Стиль сотрудничества – это наиболее оптимальный стиль поведения в конфликтной ситуации, так как конструктивное разрешение конфликта предполагает достижение совместной цели при условии удовлетворённости партнёров.

# Как разрешать конфликты, возникающие между детьми?

Прежде всего надо постараться выяснить источники конфликта. Наиболее распространённые причины конфликтов в детской среде:

- борьба за лидерство;
- ущемление достоинства или амбиций одного из детей;
- неподтверждение ролевых ожиданий, например: одна из конфликтующих сторон считала другую своей подругой, а та не поддержала её в ситуации, когда надо «выручать»;
- психологическая несовместимость;
- примитивный тип общения одного из противников: для него конфликтное поведение является нормой, он грубит, «задевает» других, провоцирует их на конфронтацию.

# Как действовать в ситуации конфликта между детьми педагогу?

## Психологи выделяют прямые и косвенные методы погашения конфликтов.

### **Прямые методы погашения конфликтов**

**1. Примирение** – на основе компромисса, который не ущемлял бы личного достоинства обеих сторон:

педагог поочерёдно приглашает к себе враждующих и просит каждого изложить суть и причины столкновения, при этом пресекаются попытки очернить другого, выслушиваются только факты, а не эмоции. Затем педагог принимает решение. Конфликтующие высказывают свои претензии друг другу в классе. Решение принимается на основе выступления детей и объявляется от лица группы.

**2.** Если конфликт не утихает, педагог прибегает к санкциям в отношении конфликтующих.

**3.** Если и это не помогает – как вынужденная мера представляется необходимость развести конфликтующих по разным группам.

Прямые методы позволяют зачастую снять внешнее напряжение, сгладить ситуацию, но при этом могут загнать конфликт «вглубь», а не разрешить его. Поэтому предпочтительнее использовать другие методы.

# Косвенные методы погашения конфликтов

- Прежде всего надо дать конфликтующим возможность выговориться, «выпустить пар». Задача педагога – не оценивать, не делать замечания, а внимательно слушать до тех пор, пока не выйдут все отрицательные эмоции и конфликтующие не будут готовы принять спокойно и разумно доводы педагога и друг друга.
- Педагог повторяет, уточняет высказанное обеими сторонами, пытается помочь им определить суть разногласий, сформулировать проблему, которую надо решить.
- После этого следует предложение конфликтующим найти выход: «Что будем делать?» Посредник выслушивает предложения обеих сторон, подталкивает их к достижению компромисса или совместному решению проблемы.



## Выход из конфликта «ученик - учитель»

- Причины такого противостояния, с точки зрения учеников:
- оскорбления со стороны учителя;
- нетактичное поведение учителя;
- необъективность в оценке знаний;
- завышенные требования;
- выраженные симпатии и антипатии к отдельным ученикам.

В результате нарушения межличностного взаимодействия между учителями и подростками формируется барьер, проявляющийся у ребёнка в грубости, конфликтности. Разрушить этот барьер подросток самостоятельно не может. Здесь всё зависит от учителя.

Но учителя в целом негативно относятся к «трудным» подросткам. Обычно все их попытки справиться с неуспеваемостью этих ребят сводятся к методам так называемого негативного стимулирования – к нравоучениям, взысканиям, наказаниям, «проработкам» в присутствии всего класса. Всё это не приносит позитивных результатов, наоборот, ещё больше озлобляет и восстанавливает «трудных» учеников против учителей, против учёбы и против школы в целом. Учителя с лёгкостью приклеивают таким школьникам ярлык «трудный», «трудновоспитуемый», чтобы оправдать своё неумение или педагогическое бессилие.

- Учителя предпочитают учеников послушных, не доставляющих хлопот, и явно недоброжелательно относятся к «трудным» ученикам, не щадят их самолюбие, вступают с ними в конфликт. В своём противостоянии с недисциплинированными учениками учителя стараются заручиться поддержкой класса. С этой целью поведение, учёба, прилежание, отрицательные качества характера осуждаются учителем на классных мероприятиях и на уроках на фоне положительных примеров из числа хорошо успевающих школьников. Всё это оскорбляет их достоинство, наносит им глубокую психологическую травму, восстанавливает против класса, против примерных учеников. В результате они оказываются в изолированном, отверженном положении, испытывают чувство одиночества и неполноценности.
- Подросток пытается завоевать определённое положение среди учеников по механизму реактивного образования: с помощью негативизма, ярко выраженного непослушания, немотивированного упрямства, демонстративной агрессивности и конфликтности, бравады отрицательными качествами: курением, употреблением спиртных напитков и т.д. таким образом, школа перестаёт быть для «трудного» основной сферой, где подросток удовлетворяет потребность в общении. Такие подростки ищут поддержки, понимания в асоциальных уличных компаниях, где они застревают, начинают проводить свободное время в примитивных формах:.

# Выпивки, курение, игра в карты, прослушивание низкопробных музыкальных записей



Рассматривая динамику конфликта, можно предложить  
 рекомендации на начальном этапе:  
 начальный этап развития конфликта и необходимые  
 действия педагога

Моменты развития конфликта	Рекомендации для педагогов
1. ощущение неблагополучия, тревожность	1. пойми, успокой, улыбнись
2. неприязнь, поиск причин	2. укажи истинную причину
3. разведка, провокации, дезинформация	3. информируй!!!
4. эмоциональная мобилизация: обидчивость, агрессивность, месть	4. отделяй информацию от эмоций
5. упрёки « Ты – высказывания»: «Ты – обманщик», «Ты – лентяй» и т.д.	Переходи к «Я – высказываниям»: «Я чувствую себя обманутым», «Моё дело страдает...» и т.д.

# Стратегия педагога

- **Правило 1** – акцентировать внимание на поступках (поведении), а не на личности.
- (избегать оценочных слов вроде «плохо», «неправильно», «глупо», «по-хамски»)
- **Правило 2**
- **Управлять своими эмоциями**

## ■ Правило 3

Не усиливать напряжение ситуации

### ■ Типичные ошибки:

повышаем голос;

произносим фразу типа «Учитель здесь пока ещё я»;

оставляем последнее слово за собой;

используем позы и жесты, которые «давят»;

используем оскорбительные, унижающие выражения;

прибегаем к сарказму;

действуем как начальник;

ставим ученика в угол;

оправдываемся, защищаемся или снисходительно;

соглашаемся;

делаем обобщения вроде «Вы все одинаковы»;

изображаем негодование;

добиваемся своего придириками;

передразниваем ученика;

сравниваем одного ученика с другим;

- **Правило 4**

Обсуждать поступок позже

- **Правило 5**

Позволять ученику «сохранить» лицо ( дать возможность ученику поиграть в шоу- построить гримасу, жестами выразить недовольство, несколько раз повторить вопрос и т.д. – в результате ученик окажется в смешном положении, а не вы)

- **Правило 6**

Демонстрировать неагрессивное поведение, научиться проводить короткую релаксацию.



# Четыре способа релаксации

# 1. Расслабление через дыхание.

- Сядьте поудобнее в кресле. Закройте глаза. Прислушайтесь к своему дыханию. Почувствуйте его ритм, глубину. Проследите тот путь, который совершают вдох и выдох в вашем организме. Сосредоточьте ваше внимание на правой руке. Почувствуйте как она «дышит». Представьте себе, что в руке есть множество мелких отверстий, через которые воздух выходит наружу. Проследите за тем, как каждый выдох проходит через эти отверстия. Обратите внимание на ваши ощущения. Что вы чувствуете? Зафиксируйте эти ощущения в вашем сознании.



## 2. Расслабление через образ

- Представьте себе, что Вы нежитесь на мягкой перине, которая идеальным образом повторяет изгибы вашего тела;
- Вы покачиваетесь на пушистом облачке, которое мягко обволакивает ваше тело;
- Вы находитесь в тёплой ванне, приятное спокойствие просачивается в ваше тело и т.д.



# 3. Расслабление через словесное внушение

- «Моя правая рука расслаблена... Она тяжёлая и тёплая... Я чувствую, как расслабление растекается по всей кисти... Моё внимание полностью сконцентрировано на кисти правой руки... с каждым мгновением рука становится тёплой и тяжёлой... Тепло распространяется по всей кисти... Кисть излучает тепло на поверхность, с которой соприкасается... Моя рука расслаблена»



## 4. Расслабление через напряжение

- Сжимайте правую кисть руки сначала в кулаке, а потом в локте медленно с максимальным усилием. В последней точке сконцентрируйте все свои усилия в правой руке, потом резко разожмите руку, и оставьте её «болтаться плетью». Прислушайтесь к своим ощущениям в правой руке. Зафиксируйте, какое время расслабление «держалось» в руке.



# Тест: «Конфликтный ли Вы человек?»

- 1. Я обычно спокойно переношу самодовольных людей
  - а) да
  - б) нет
  - в) затрудняюсь ответить
- 2. Я подозреваю людей, которые проявляют чрезмерное дружелюбие, в коварстве
  - а) да
  - б) нет
  - в) затрудняюсь ответить
- 3. Если на меня кто-либо сердится, то я :
  - а) постараюсь успокоиться
  - б) рассержусь сам
  - в) затрудняюсь ответить

- **4.** Я считаю, что нет совсем плохих людей, нужно постараться каждого понять, и он ответит тебе добром:
  - а) да
  - б) нет
  - в) затрудняюсь ответить
- **5.** Когда мною командуют, я нарочно поступаю наоборот:
  - а) именно так
  - б) так не бывает
  - в) затрудняюсь ответить
- **6.** Если руководство или члены моей семьи меня в чём-то упрекают, то, как правило, только за дело:
  - а) да
  - б) нет
  - в) затрудняюсь ответить
- **7.** Иногда я выдаю шутку (даже глупость), чтобы удивить людей и посмотреть, как они будут реагировать:
  - а) случается
  - б) никогда
  - в) затрудняюсь ответить

- 8. Я тщательно продумываю, как повлиять на товарищей, чтобы они помогли достигнуть моей цели:
  - а) да
  - б) нет
  - в) затрудняюсь ответить
- 9. Если моё удачное замечание осталось незамеченным, я:
  - а) не повторяю
  - б) повторяю его снова
  - в) затрудняюсь ответить
- 10. Меня огорчает, если обо мне говорят дурно без всяких оснований:
  - а) да
  - б) нет
  - в) затрудняюсь ответить



# ОБРАБОТКА

- 2 балла присуждается в вопросах
- **2, 5, 7, 8, 10** за ответ «а» и за ответы «б» в вопросах **1, 3, 4, 6, 9**

# Ответы:

- От 6 до 12 баллов – человек достаточно гибок, но меняет отношение с трудом, скорее в лучшую сторону. Открыт для компромиссов, но прежде, чем установить дружеские отношения, изучает партнёра.
- От 1 до 19 баллов – осторожен, подозрителен. Всегда ожидает конфликта, умеет управлять окружающими, но плохо ориентируется в их психологии.
- От 20 баллов и выше – человеку очень трудно ладить с людьми, для него конфликт – это образ жизни.

## Выводы:

- конфликта не надо бояться, он является неким индикатором того, куда направлять первоочередные усилия
- не всегда конфликт определяется одной проблемой, возможно переплетение внутреннего конфликта с инновационным
- разрешение конфликта через сотрудничество является преимущественным, но иногда первоначально надо применять другие методы (уход от конфликта, силой, через компромисс и т.д.) согласно ситуации
- при анализе конфликтной ситуации важно рассмотреть все факторы, способствующие её возникновению
- при инновационном конфликте необходим анализ быстроты внедрения новшеств, не стоит сразу всех «включать в эксперимент», это можно делать постепенно, опираясь на инициативную группу

Педагогическая профессия – одна из самых сложных на Земле (по причине сложности «материала», с которым работает учитель). Она отнимает много интеллектуальных и душевных сил, нервной энергии, времени. Поэтому в целях самосохранения постараемся всячески избегать конфликтов, если в их основе – не помеха делу, а лишь наши эмоции и оценки.

